

Instrução de Serviço nº 069/2020

O Diretor Presidente do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES, no uso das atribuições conferidas pelos artigos 55, 56 e 57 do Código de Defesa do Consumidor, de 1990, pelos artigos 4º e 5º do Decreto Federal 2.181, de 1997, pelos artigos 8º e 11 da Lei Complementar Estadual nº 373, de 2006, e artigo 7º, I, a, do Decreto 4593-N, de 2000, tendo em vista os princípios constitucionais, estatuídos no art. 37, caput, da Constituição da República de 1988, da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, razoabilidade, finalidade, interesse público, motivação e eficiência, aos quais estão adstritos todos os atos administrativos:

RESOLVE expedir a seguinte **INSTRUÇÃO DE SERVIÇO**, com base nos fatos a seguir descritos.

Considerando que compete ao Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES fiscalizar, autuar e aplicar sanções administrativas, na forma da legislação pertinente à defesa do consumidor, nos termos da Lei Complementar nº 373/06, bem como, haja vista a recente alteração da Lei Complementar nº 123/06, promovida pela Lei Complementar nº 155/16, a qual impõe o caráter prioritariamente orientador às fiscalizações, em face das micro e pequenas empresas, quando a atividade ou situação, por sua natureza, comportar grau de risco compatível com esse procedimento, no que se refere às relações de consumo.

Por fim, atentando que o parágrafo 3º do art. 55 da Lei Complementar nº 123/06 delega aos órgãos e entidades competentes a atribuição de definir as atividades e situações cujo grau de risco seja considerado alto e, portanto, constituem exceção ao direito à visita orientadora e a necessidade de definir as atividades e situações que possam ser consideradas de alto risco, visando o fiel cumprimento ao disposto na Lei Complementar nº 123/06. São as justificativas, fundamentadoras, para a Instrução abaixo:

Art. 1º. Constituem atividades e situações cujo grau de risco é considerado alto, e, portanto, por sua natureza, são incompatíveis com o procedimento de fiscalização orientadora em microempresas e empresas de pequeno porte, as dispostas no Código de Defesa do Consumidor e legislações esparsas a seguir elencadas:

1. Deixar de reparar os danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos ou serviços, bem como prestar informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos (art. 12);
2. Deixar de reparar os danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como prestar informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos (art. 14);
3. Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – CONMETRO (art. 39, VIII);
4. Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços inadequados ao fim a que se destinam ou que lhe diminuam o valor (artigos 18, § 6º, III, e 20);
5. Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, da rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza (art. 19);

6. Deixar de empregar componentes de reposição originais, adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo se existir autorização em contrário do consumidor (art. 21);
7. Deixar de cumprir a oferta, publicitária ou não, suficientemente precisa, ou obrigação estipulada em contrato (artigos 30 e 48);
8. Deixar de assegurar a oferta de componentes e peças de reposição, enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto (art. 32);
9. Impedir ou dificultar o acesso gratuito do consumidor às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes (art. 43);
10. Deixar de comunicar por escrito ao consumidor a abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais de consumo, quando não solicitada por ele (art. 43, § 2º);
11. Deixar de retificar, quando exigidos pelo consumidor, os dados e cadastros nos casos de inexatidão ou comunicar a alteração aos eventuais destinatários no prazo legal (art. 43, § 3º);
12. Fornecer quaisquer informações que possam impedir ou dificultar acesso ao crédito junto aos fornecedores, após consumada a prescrição relativa à cobrança dos débitos do consumidor (art. 43, § 5º);
13. Promover publicidade enganosa ou abusiva (art. 37 e §§ 1º, 2º e 3º);
14. Realizar prática abusiva (art. 39);
15. Deixar de entregar orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços (art. 40);
16. Deixar de restituir quantia recebida em excesso nos casos de produtos ou serviços sujeitos a regime de controle ou tabelamento de preços (art. 40, § 3º);
17. Desrespeitar os limites oficiais estabelecidos para o fornecimento de produtos ou serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços (art. 41);
18. Submeter, na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente a ridículo ou qualquer tipo de constrangimento ou ameaça (art. 42);
19. Apresentar ao consumidor documento de cobrança de débitos sem informação sobre o nome, endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente (art. 42-A acrescido pela Lei Federal 12.039, de 1ª de outubro de 2009);
20. Deixar de restituir ao consumidor quantia indevidamente cobrada pelo valor igual ao dobro do excesso (art. 42, parágrafo único);
21. Inserir no instrumento de contrato cláusula abusiva (art. 51);

22. Exigir multa de mora superior ao limite legal (art. 52, § 1º);
23. Deixar de assegurar ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos (art. 52, § 2º);
24. Inserir no instrumento de contrato cláusula que estabeleça a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado (art. 53);
25. Exposição à venda de produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, ou perigosos ou, ainda, que estejam em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação (art. 18, § 6º, II);
26. Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços que acarretem riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, bem como deixar de dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito (art. 8º);
27. Colocar ou ser responsável pela colocação no mercado de consumo, produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança (art. 10);
28. Deixar de informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da nocividade ou periculosidade de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança, ou deixar de adotar outras medidas cabíveis em cada caso concreto (art. 9º);
29. Deixar de comunicar à autoridade competente a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco (art. 10, § 1º);
30. Deixar de comunicar aos consumidores, por meio de anúncios publicitários veiculados na imprensa, rádio e televisão, a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco (art. 10, § 1º e 2º);
31. Expor à venda produtos com validade vencida (art. 18, § 6º, I);
32. Deixar de sanar os vícios do produto ou serviço, de qualidade ou quantidade, que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária (art. 18);
33. Fornecer serviços com vícios de qualidade, que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária (art. 20);
34. Impedir, dificultar ou negar a desistência contratual e devolução dos valores recebidos, no prazo legal de arrependimento, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial (art. 49);

35. Deixar de fornecer manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática e com ilustrações (art. 50, parágrafo único);
36. Deixar de redigir com destaque cláusulas contratuais que impliquem na limitação de direito do consumidor, impedindo sua imediata e fácil compreensão (art. 54, § 4º);
37. Deixar de gravar de forma indelével, nos produtos refrigerados, as informações quanto ao seu prazo de validade e sobre os riscos que apresentem à saúde e segurança dos consumidores (art. 31, parágrafo único);
38. As condutas descritas na Lei Estadual nº 6.177/00, de 09 de fevereiro de 2000, que versa sobre a proibição de venda de cigarros à menores de 18 (dezoito) anos;
39. As condutas descritas na Lei Estadual nº 8.635/07, de 27 de setembro de 2007, que versa sobre ações preventivas e repressivas por parte do Estado, especificamente quanto à comercialização de bebidas alcoólicas à menores de 18 (dezoito) anos;

Parágrafo único: Constituem igualmente exceções ao critério da dupla visita para a fiscalização de microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos do §1º, do artigo 55, da Lei Complementar 123/2006, a ocorrência de reincidência, fraude, resistência ou embaraço à fiscalização, assim entendidos:

- a) Reincidência – o fornecedor que, nos últimos 05 (cinco) anos, a contar da lavratura do auto de infração, tenha sofrido sanção por meio de decisão administrativa irrecorrível observando o disposto no § 3º, do art. 59 da Lei Federal 8.078/90 e nos termos da Instrução de Serviço PROCON/ES nº 134/2019;
- b) Fraude – o fornecedor que enganar, por qualquer meio, o consumidor ou adquirente no exercício de atividade comercial;
- c) Resistência ou embaraço à fiscalização – o fornecedor que impedir, dificultar, retardar, ou, por qualquer fato ou ato, causar complicação ou embaraço à realização de diligência fiscalizatória;

Art. 2º. O lapso temporal entre as diligências de fiscalização, aplicável nos casos em que for cabível a fiscalização orientadora, ou seja, nos casos em que ocorrerá dupla visita, se dará a qualquer tempo, observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Art. 3º. Na hipótese de fiscalização orientadora e sem diligência, será encaminhado ao fornecedor ofício, que servirá como instrumento orientador da conduta objeto de apreciação, sem prejuízo da lavratura posterior do auto de infração, na hipótese de confirmação da ausência de adequação da conduta orientada.

Art. 4º. A presente Instrução de Serviço entra em vigor na data de sua publicação.

Vitória/ES, 22 de abril de 2020.

ROGÉRIO DA SILVA ATHAYDE
DIRETOR PRESIDENTE - PROCON/ES

CAPTURADO POR	
LARA HELENA DA ROCHA SOUZA ASSESSOR JURIDICO PROCON - DIJUR	
DATA DA CAPTURA	20/08/2020 13:48:13 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
VALOR LEGAL	ORIGINAL
NATUREZA	DOCUMENTO NATO-DIGITAL

ASSINOU O DOCUMENTO	
LARA HELENA DA ROCHA SOUZA ASSESSOR JURIDICO PROCON - DIJUR Assinado em 20/08/2020 13:48:12	
Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link <https://e-docs.es.gov.br/documento/registro/2020-6WLLP9>



Consulta via leitor de QR Code.

CAPTURADO POR	
ROGÉRIO DA SILVA ATHAYDE DIRETOR PRESIDENTE PROCON - DIPRE	
DATA DA CAPTURA	02/09/2020 14:13:21 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
VALOR LEGAL	ORIGINAL
NATUREZA	DOCUMENTO NATO-DIGITAL

ASSINOU O DOCUMENTO	
ROGERIO DA SILVA ATHAYDE DIRETOR PRESIDENTE PROCON - DIPRE Assinado em 02/09/2020 14:13:21 Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link <https://e-docs.es.gov.br/documento/registro/2020-WFKF65>



Consulta via leitor de QR Code.